

EVALUACIÓN COMPONENTE APOYO SOCIO LABORAL

**Unidad de Estudios
Servicio Nacional de Capacitación y Empleo**

Diciembre 2018



ANTECEDENTES Y ASPECTOS METODOLÓGICOS

ANTECEDENTES

En el marco del ciclo de Mejora Continua de los programas de SENCE, proceso que tiene como objetivo trabajar sobre cada una de las problemáticas detectadas en los programas, y el servicio en general, a través de la enorme diversidad de instrumentos que aplica SENCE para evaluar sus programas, y en miras al mejoramiento constante para lograr una ejecución más eficiente del servicio, se levanta este estudio relativo al componente de Apoyo Socio Laboral de los programas.

El componente de Apoyo Socio Laboral (ASL) es un recurso de soporte para los participantes de los programas Más Capaz y Capacitación en Oficios. Este apoyo se implementa durante todo el período que dure el curso de capacitación y la práctica laboral (para los cursos con salidas dependientes).

A través de un proceso continuo de acompañamiento individual y de atención personalizada, se entrega un servicio de orientación destinado a potenciar la inserción laboral de las personas. A través de la articulación de acciones complementarias, se tendrá la oportunidad de abordar exhaustivamente las diversas dimensiones que obstruyen y enfrentan los usuarios de SENCE que desean ingresar al mundo del trabajo formal remunerado. Este apoyo se entiende además como un dispositivo que permite disminuir la deserción de los/as participantes por medio de la orientación, el seguimiento a la asistencia y el fomento a la participación.

Las problemáticas referidas al apoyo sociolaboral detectadas en el proceso de mejora continua corresponden a:

- Implementación grupal de ASL: Por bases se señala que las actividades desarrolladas por parte del tutor deben ser de manera individual, y en la mayoría de los casos se realiza de modo grupal, lo que va en desmedro del rol de orientador laboral que deben cumplir los tutores.
- Poca visibilidad de tutor ASL: Por parte de los usuarios no se visibiliza al tutor a cargo de este componente.
- Duplicidad ASL / Módulos transversales: Poca diferenciación que existe entre los módulos transversales y lo que se trabaja por medio de este componente.
- Falta inducción a tutor ASL: Se identifica que no existe una adecuada inducción por parte de los proveedores a los tutores encargados de desarrollar este componente.
- Falta de vinculación entre tutor de ASL e intermediador laboral: Se identifica que es necesario vincular de mejor forma al tutor con el intermediador laboral, estableciéndolo en las bases del programa.

OBJETIVO GENERAL DEL ESTUDIO

El objetivo general de este estudio es evaluar parte de la ejecución del componente de Apoyo Socio Laboral (ASL), particularmente aquellos nudos críticos levantados en el proceso de mejora continua de los programas de SENCE, desde la perspectiva de los tutores que lo ejecutan.

METODOLOGÍA

Se realizaron entrevistas semi-estructuradas a 15 tutores de apoyo sociolaboral. Estos tutores trabajaban en el contexto tanto del programa +Capaz como Capacitación en Oficios. Las entrevistas fueron realizadas de manera presencial, en distintas direcciones regionales de SENCE con el apoyo de los equipos de cada una de ellas, o bien, en las dependencias de los mismos proveedores de capacitación. La distribución fue la siguiente:

- Región de Antofagasta: 2 entrevistas.
- Región de Valparaíso: 3 entrevistas.
- Región Metropolitana: 3 entrevistas.
- Región de O'Higgins: 4 entrevistas.
- Región de Los Lagos: 2 entrevistas.
- Región de Los Ríos: 1 entrevistas.

En estas entrevistas se levantó información respecto al propósito del componente de apoyo sociolaboral, la forma en que se está ejecutando, el apoyo técnico que se percibe de parte de SENCE, además de las recomendaciones personales de cada uno de ellos en miras a la mejora del componente propiamente tal. Todas las entrevistas tuvieron una duración aproximada de cuarenta y cinco minutos a una hora y veinte minutos aproximadamente, y se realizaron entre los meses de noviembre y diciembre del año 2018.

Otro aspecto importante es que dentro de las profesiones que se encuentran realizando las labores de Apoyo Socio Laboral, predomina ampliamente el trabajador social, con presencia también de profesionales tales como asistentes sociales, psicólogos e incluso un antropólogo.

DIMENSIONES DE ANÁLISIS

Las dimensiones de análisis establecidas para el levantamiento¹ y posterior revisión de la información se establecen en concordancia a las problemáticas levantadas en el proceso de mejora continua y corresponden a:

- ✓ Propósito del componente.
- ✓ Metodología y elementos centrales.
- ✓ Elementos comunes con módulos transversales.
- ✓ Coordinación con otros profesionales.

¹ La pauta de entrevista utilizada para el levantamiento de información puede ser revisada en el Anexo N°1.

- ✓ Asistencia técnica SENCE.

Estas dimensiones marcarán la pauta para el análisis de los principales hallazgos de este estudio.

El informe termina con un apartado de conclusiones y recomendaciones de mejora al componente evaluado en este estudio.

ANÁLISIS DE RESULTADOS

PROPÓSITO DEL COMPONENTE

Existen diversas percepciones, por parte de los tutores de ASL, respecto a cuál es el real propósito de este componente.

El primer grupo, comprende el componente de ASL como una fase de acompañamiento a los usuarios, que tiene el propósito de dotarlos de herramientas que le faciliten su ingreso al mercado laboral, y, por otra parte, evitar que deserten del programa de capacitación, orientándolos y ayudándolos a superar, a través de ellos mismos, las barreras que van apareciendo durante el camino. Este primer grupo percibe el proceso de capacitación como un modelo integral, humano, en el que no solo se vela por dotar de herramientas técnicas a los usuarios, si no también, alinear sus expectativas, reducir sus temores, y manejar las ansiedades, en torno al ingreso al mercado laboral, ayudándolos a conocerse y superarse a sí mismos. Se releva bastante dentro de este grupo, la importancia de racionalizar el proceso de inserción laboral, de pasar de algo abstracto a algo concreto, con metas, plazos, aterrizando las expectativas que los usuarios generan al momento de inscribirse al curso de capacitación y haciéndolos conscientes de la importancia del proceso en el que se encuentran inmersos. Los procesos aplicados por los profesionales de este grupo son personalizados y se realizan de acuerdo con las necesidades de cada persona, relevando la importancia de trabajar también en cuanto a su entorno familiar y social.

"Yo creo que el componente del apoyo sociolaboral es un complemento de la capacitación en oficios, que es en este caso de alguna manera el componente técnico. ¿Por qué digo yo que es un complemento?, porque no es más ni menos, debe ser una relación recíproca"
(Tutor Apoyo Socio Laboral, región de Valparaíso).

"Concientizar a la persona de lo que es capaz, poder generar en ellos un análisis autocrítico que haga que las debilidades se vuelvan fortalezas, que ellos puedan ir viendo cómo resolver conflictos diarios para poder cumplir con las expectativas y sueños que ellos tienen de realización laboral"
(Tutor Apoyo Socio Laboral, región de Los Lagos).

Un segundo grupo, señala que el propósito del programa es evitar la deserción de los cursos de capacitación. Si bien, este grupo también comprende el desarrollo del componente como un proceso de apoyo y orientación a los usuarios, tienden a desarrollar el proceso de una forma más práctica y concisa, donde el foco no necesariamente está en el crecimiento personal del usuario, sino más bien en ser el mismo tutor quien los guíe y entregue las respuestas a las problemáticas presentadas, mermando de esta forma el potencial aprendizaje de los usuarios, no logrando que generen ellos mismos las herramientas para en el futuro salir adelante ante escenarios adversos. En este caso, los procesos aplicados por los profesionales son procedimientos más bien estándar, que entrega el mismo apoyo y los mismos lineamientos independiente del usuario. Por otra parte, aquellos procesos en donde cuesta más trabajar con los usuarios, tienden a verlos "menos útiles", dado lo difícil que es llegar a ellos (mientras los

usuarios del primer grupo comprenden esta dificultad y la necesidad de buscar diversas herramientas para su desarrollo).

"Quizás la orientación no sé si será un instrumento tan pertinente, como que yo le daría un poco una vuelta a eso"

(Tutor Apoyo Socio Laboral, región Metropolitana).

"(El propósito es) Contención para que los alumnos no deserten, sobre todo cuando tenemos alumnos que son jóvenes, que a lo mejor les interesa poco y nada terminar el curso...no saben las consecuencias que tiene (no terminar)"

(Tutor Apoyo Socio Laboral, región O'Higgins).

Un tercer grupo, no tiene claridad respecto a cuál es el propósito del componente y simplemente lo entiende como un proceso administrativo, que da respuesta a los requerimientos de SENCE y que corresponde al llenado de Anexos y carga de información. En algunos casos más extremos, el interés del tutor por los usuarios es bastante nulo, reuniéndose con ellos netamente en caso de solicitud de asistencia por parte de alguno. Es importante destacar que este grupo responde muchas veces a los incentivos entregados por el proveedor a los profesionales contratados, determinando, por ejemplo, que se debe evitar la deserción a cualquier costo, incluso entregando un bono al profesional con menor deserción en su curso, o bien, que lo importante es cumplir con los plazos determinados por SENCE más allá de la preocupación que pueda existir por el usuario propiamente tal.

Un aspecto relevante que se desprende del levantamiento en terreno es que el entendimiento del propósito del programa, y posterior desempeño en el desarrollo del componente de ASL se encuentra fuertemente vinculado a la calidad y vocación de los profesionales que se encuentran ejecutando el componente. Claramente aquellos con una visión integral de la persona, relevan el desarrollo de sus propias capacidades para fortalecer su posterior inserción en el mercado laboral, trabajando día a día con los usuarios de manera personalizada para velar por la real superación de éstos. A medida que el profesional presenta peores competencias y menor vocación para realizar el proceso, menor esfuerzo aplicará con cada usuario, obteniendo menores resultados en el proceso de acompañamiento.

En la guía operativa del componente ASL, no se define específicamente cuál es el propósito de éste, si no que más bien se señala que las acciones del componente de ASL, *"se orientan a un segmento de la población en situación de vulnerabilidad que requiere de una intervención especializada para lograr su inclusión laboral"*, por lo mismo *"es necesario abordar la problemática y barreras identificadas desde una perspectiva más integral, que incluya procesos de formación y acompañamientos más amplios y diversos"*, relevando así la importancia de *"articular acciones complementarias capaces de abordar exhaustivamente las diversas dimensiones que obstruyen y enfrentan mujeres y jóvenes que desean ingresar al mundo del trabajo formal remunerado"*. En ese sentido, se vuelve más idóneo, en su entendimiento del propósito del componente de ASL, el primer grupo definido en este apartado, quienes mediante un trabajo con vocación y esfuerzo comprenden la necesidad de abordar exhaustivamente las diversas dimensiones enfrentadas por los usuarios de los programas de SENCE.

METODOLOGÍA

Se observa que, en general, todos los entrevistados desarrollan el proceso tal como se describe en las bases del componente de Apoyo Socio Laboral, con buen conocimiento de los instrumentos que se deben utilizar y los plazos que se deben cumplir. No obstante, donde sí se apreciaron diferencias, fue en las estrategias de entrevistas que usan los tutores, que a pesar de indicárseles que éstas deben ser individuales, muchos han recurrido a la alternativa grupal. Por otro lado, la percepción o visión de los tutores entrevistados sobre la metodología del componente es en muchos casos compartida, por ejemplo, respecto de la duración del componente o sobre la utilidad de los instrumentos y el papeleo involucrado.

Implementación del componente versus su diseño

En primer lugar, respecto del diseño de las etapas del ASL, no se observó desconocimiento por parte de los tutores. Por el contrario, la mayoría de los entrevistados tenía claridad de las etapas de implementación del componente, esto es, fases de diagnóstico, orientación y proyecto ocupacional. También sabían de los plazos que debían cumplir y los instrumentos que tenían que usar. Ahora bien, el nivel de especificidad en el relato de cada uno de ellos difiere. Hubo quienes detallaron paso a paso el proceso, no solo distinguiendo las tres fases de implementación, sino que además cosas particulares de los anexos y otros temas administrativos. No obstante, hubo personas que no ahondaron mucho en el detalle, igualmente se aprecia el conocimiento suficiente como para implementar el ASL.

Los tutores, en general, lo primero que hacen es realizar la entrevista de “Información y acogida” y aplicar el “anexo n° 0”. Este es un instrumento que tiene como fin informar, a grandes rasgos, sobre el curso y sus alcances, y verificar que éstos estén en línea con las expectativas de los estudiantes. Respecto de esta fase previa, si bien los tutores no profundizan demasiado, parecen reconocer su objetivo.

Luego de esta fase previa, se inicia como tal el componente de ASL:

1. **Fase de diagnóstico:** En concreto, esta fase tiene como objetivo caracterizar al participante de tal forma de conseguir un perfil laboral de él y determinar eventuales barreras sociolaborales que dificulten al alumno la inserción en el mercado del trabajo. Las herramientas de las que disponen los tutores en esta etapa es una entrevista tipo llamada “Ficha entrevista de diagnóstico, anexo n° 1”, en la cual se tiene que aplicar uno de los dos siguientes test psicológicos: test de HOLLAND o test DISC. Los tutores están facultados para aplicar a los estudiantes cualquiera de los dos. Por otro lado, esta entrevista de diagnóstico debe efectuarse antes de transcurrido el 20% de asistencia del participante al curso.

Esta etapa, en términos de su desarrollo, es la más homogénea de las tres. Es decir, todos hacen más o menos lo mismo, muy ceñidos a lo que indican las bases del componente. La única parte donde se reportan diferencias es en el uso del test, dado que existen dos opciones, HOLLAND y DISC. No obstante, no se identifica que uno se use más que el otro. Por otro lado, se indagó sobre la exigencia de que la entrevista de diagnóstico deba ser dentro del primer 20% de la fase lectiva. En general, todos tuvieron una opinión favorable

sobre este requisito, no siendo éste identificado como un problema propiamente tal. Al respecto, un profesional indica:

"... Sirve para entender si fue del agrado de la persona (el curso), para saber si va a continuar...también en ese periodo se hace diagnóstico como institución (de la persona)"
(Tutor Apoyo Socio Laboral, Región de O'Higgins).

Lo que sí se señala como un problema, es la documentación involucrada y toda la burocracia detrás de esto, que en ocasiones puede dificultar el cumplimiento de plazos. Sin embargo, al ser ésta una dimensión diferente a la que aquí se está analizando, se vuelve a ella más adelante.

2. Fase de orientación: Con los resultados del test psicológico aplicado en la fase de diagnóstico, así como de toda la información de caracterización recogida por el tutor, se realiza una segunda entrevista de orientación, que se llama "*entrevista de devolución*". En esta instancia el profesional retroalimenta a sus estudiantes mediante un análisis de Fortalezas, Oportunidades, Dificultades y Oportunidades (FODA). El objetivo de esta fase es poder "*devolver a la persona una serie de elementos que de acuerdo con el diagnóstico del tutor/a de ASL facilitan o dificultan su acceso al empleo*". Para aquello, la orientación se basa en dos ejes centrales:

- Conocimiento de sí mismos (FODA).
- Orientación y conocimiento del mundo que nos rodea (ofertas de empleo y características del mercado).

Posterior a esto, si es que se requiere, y ya conocidas las barreras sociolaborales que enfrentan los alumnos, el tutor puede indicar la derivación de estudiantes a otras instituciones de apoyo (por ejemplo: MINEDUC para nivelación de estudios). Esto se protocoliza a través del anexo n° 3, "*Ficha de derivación*".

En esta fase, al menos en lo que respecta a la aplicación del test FODA (anexo n° 2), se aprecia por medio de las entrevistas realizadas que, en su mayoría, sino todos, mencionan la realización de este análisis en la "*entrevista de devolución*". Es por lejos el elemento más característico que identifican los tutores en esta fase. Sobre esta fase, un tutor señala:

"¿Tú estás en condiciones de poder aceptar lo que el mercado te propone? Nooo, porque tengo niños, ah bueno, entonces, ¿cómo vamos manejando esas situaciones? A ver, ¿qué clase de empleo podrías tener?, porque este es el perfil del mercado que tu elegiste, entonces le vamos asentando en la realidad del mercado, porque ellos vienen con muchos sueños, pero a veces la ilusión termina en desilusión"
(Tutor Apoyo Socio Laboral, Región Metropolitana).

Lo contrario ocurre con la ficha de derivación, donde suele no mencionarse. Esto, no obstante, puede obedecer a que no todos los tutores entrevistados se han visto en la necesidad de hacerlo, dado que se indaga sobre cómo ellos realizan o han realizado el

proceso, y no de cómo este deber ser, por lo que es razonable esperar que haya omisión de este apartado.

- 3. Fase de proyecto ocupacional:** En esta tercera fase, lo que se busca en principio es que, a partir de lo reflexionado en la fase anterior de orientación, el tutor ayude al estudiante a reconocer objetivos laborales e iniciar un proyecto, a explotar sus competencias, y a hacer frente a las dificultades que pueda tener por la carencia de otras. El proyecto debe ser personal (responde a circunstancias personales del individuo), realista (posibilidades y habilidades de cada persona) y flexible (posibilidad de redefinir metas y ajustar recursos). Por otro lado, en las entrevistas, se les indica a quienes van por una salida dependiente cómo mejorar y ajustar el curriculum vitae diseñado en los módulos transversales en función de las características del estudiante. Adicional a esto, existen dos fichas anexo, n° 4 y n° 5, tanto para salida dependiente (“Pauta de evaluación”) e independiente (“Identificando mi iniciativa de negocio”), las cuales deben ser desarrolladas en las entrevistas. Finalmente, lo que inmediatamente continúa a la tercera fase, es la intermediación laboral, donde el tutor de ASL, al término de todo el proceso, debe traspasar al intermediador toda la información relevante para la colocación del estudiante. Para esto, se llena el anexo n° 6, “Ficha resumen de traspaso etapa de intermediación laboral”.

En esta tercera etapa y final (incluido el traspaso al intermediador), es la etapa donde existe mayor divergencia entre los entrevistados, en cuanto al traspaso de información al intermediador. Si bien esto no necesariamente implica una situación negativa, no todos identifican esto como una etapa natural posterior al término de ASL. De hecho, lo que sucede en algunos casos, es que no se identifica el rol o figura de intermediador o gestor de empleo, y en otros tantos casos, quien asume ese rol, es el propio tutor de ASL, quien, además de hacer los esfuerzos de colocación, también, en muchos casos, hace seguimiento laboral de sus estudiantes, por varios meses después de haber terminado el apoyo. Si bien esto a priori no debe tener una evaluación negativa, sí se destaca que esto no es parte del diseño original del componente. Luego, en relación con anexos n° 4 y n° 5, se observa que todos cumplen y están al tanto de este proceso.

En general, y considerando la diversidad de entrevistados, se aprecia por parte de los tutores suficiente conocimiento de las etapas del ASL. Si bien se pudo notar alguna divergencia entre ellos, éstas parecen no ser relevantes dentro de toda la dimensión del componente.

En definitiva, sobre el proceso general se destaca que todos los tutores se encuentran en un nivel similar en cuanto al conocimiento técnico del componente de ASL, sin perjuicio de que el propósito final de éste sea bien comprendido o no, o si es este proceso tiene buenos o malos resultados en los estudiantes. Ahora bien, justamente, el conocer la metodología no asegura un proceso exitoso, si no que más bien es el soporte inicial básico desde el cual el profesional debe trabajar. Por otro lado, que los tutores conozcan el proceso y lo apliquen de acuerdo con el manual, no necesariamente implica que no haya críticas constructivas por parte de los profesionales al componente y por tanto eventuales espacios de mejora.

Estrategias de entrevista: individuales o grupales

Del buen conocimiento de las etapas, no necesariamente se desprende que los tutores no tomen decisiones arbitrarias en ciertos momentos del proceso, sobre todo lo que tiene que ver con la realización de entrevistas de forma grupal, cuando éstas debiesen haber sido, según el diseño del componente, de manera individual. En efecto, si bien la mayoría de los entrevistados están conscientes de que el diálogo con los estudiantes debe ser individual, hubo un par de ellos, que para ciertas ocasiones tomaron la iniciativa de realizar dinámicas grupales, discrecionalmente.

"Cuando la temática es común yo he hecho no entrevistas, pero he abordado temas de manera grupal por ejemplo el feminismo en algunos casos, o herramientas para enfrentar la violencia intrafamiliar, pero también hay particularidades que yo tengo que respetar y abordo de manera individual".

"Yo si he tomado la libertad, no sé si está permitido, pero es que me parece que no altera significativamente el proceso y claro, a los militares es donde está todo tan parecido, recibido las mismas respuestas, las mismas reacciones, por ejemplo, el FODA que es una forma de evaluar las situaciones personales, eso yo lo he aplicado de manera colectiva y las retroalimentaciones lo hago de manera individual".

(Tutor Apoyo Socio Laboral, Región de Antofagasta).

De todas formas, la norma es que es todos realizan las etapas y entrevistas obligatorias, sin perjuicio de que, por propia iniciativa profesional, los tutores luego hagan dinámicas adicionales que son grupales.

En general, la mayoría prefiere que las entrevistas sean individuales y por tanto se manifiestan a favor de los lineamientos de las bases del componente. Su aprobación tiene que ver con que el nivel de confianza y profundidad que se alcanza en las entrevistas es mucho mayor al que ser tendría si estas fuesen dinámicas grupales.

"Siempre me relaciono de manera individual con ellos, porque hay mucha información que sale y es bien delicado, información privada, por ejemplo, me paso mucho en el caso de masaje de que eran mujeres que ya estaban siendo atendidas por programas de violencia intrafamiliar".

(Tutor Apoyo Socio Laboral, Región de los Lagos).

"Siento que no se pueden aplicar estos anexos de forma grupal, tiene que ser individual, si tu aplicas individual las chiquillas se van a estar contaminando con las ideas de las otras, entonces la idea es que yo sepa lo que es ella más que le esté copiando a la otra".

(Tutor Apoyo Socio Laboral, Región de Antofagasta).

No obstante, a pesar de que casi la totalidad de tutores hace las entrevistas de forma individual y están de acuerdo de que sea así, existe también una parte que tiene reparos sobre esta directriz, y que declara que hay instancias que deberían abordarse de manera grupal. En el caso de la entrevista de diagnóstico, donde se aplican los test psicológicos, es donde más consenso hay (entre quienes deslizan críticas), de que esta etapa debería ser grupal. Por otro lado, hubo una entrevistada que indicó que las dinámicas grupales en la fase de diagnóstico podrían favorecer el proceso, en vez de entorpecerlo.

"(en su OTEC) tenemos evidencia que donde hay mayor y mejor dinámica grupal, es menor la deserción"
(Tutor Apoyo Socio Laboral, Región de O'Higgins).

En definitiva, la realidad en esta dimensión es bastante heterogénea dado que, si bien la mayoría sigue el lineamiento de entrevistas individuales, los tutores tienen reparos de que esto tenga que ser siempre así y sugieren que al menos ciertas etapas, como la de diagnóstico, sean a través de dinámicas grupales. Tema que debe ser analizado considerando si efectivamente es pertinente para el proceso del alumno o bien lo que busca es optimizar los tiempos del tutor.

Duración del componente

Respecto de la duración del proceso, no existen opiniones que indiquen que les parezca largo el desarrollo del componente. Más bien por el contrario, los tutores señalan que la duración del componente es muy corta para todo lo que les gustaría hacer. Algunos indican que este proceso debería continuar posterior al término del curso, y hacer seguimiento laboral de estudiantes, por incluso seis meses, mientras que otros apuntan incluso a que el propio tutor ASL debería actuar como intermediador laboral (tal como hoy en la práctica lo realizan muchos de ellos).

"...empiezan nuevamente a estar en la casa (porque se olvidan contenidos), hay problemas intrafamiliares que impiden buscar trabajo, entonces tener una visión de aquello".
(Tutor Apoyo Socio Laboral, Región de O'Higgins).

En relación con la salida independiente de los cursos:

"por ejemplo como se hace con el FOSIS, con las semillas, que yo también he trabajado ahí, entonces ahí nosotros seguimos a los usuarios y vemos que, si compraron esas herramientas, las usen"
(Tutor Apoyo Socio Laboral, Región de O'Higgins).

Otro tema que se relevó cuando se les consultó sobre la duración del curso, es el tiempo que tienen para hacer las entrevistas dentro de los espacios que les han asignado para ello. Se señala que muchas veces es difícil que todos los alumnos lleguen un par de horas antes de las clases o se queden luego de ellas. Además, cuando son muchos, esto se vuelve impracticable, dado que, al citar en otros horarios, muy diferentes a los de clases, los alumnos no tienen incentivos para llegar, como sí lo tienen para ir a las clases, donde se les entrega subsidio. Para soslayar esto, muchos han tenido que agendar las entrevistas en la casa de los usuarios, o buscar espacios dentro de los horarios de clases.

"Son cinco anexos que tengo que llenar de forma independiente, son como tres entrevistas, y como yo hago ASL y también hago clases, en muchas de las clases también puedo obtener información".
(Tutor Apoyo Socio Laboral, Región de Antofagasta).

En definitiva, respecto de la duración del ASL, se observa que el proceso tiene una duración razonable, dado que está involucrado en todas las etapas. No obstante, se sugiere en varios casos que ésta sea posterior al término de los cursos y que el ASL, dado el conocimiento que tiene de los alumnos, aproveche estas ventajas para hacerle seguimiento laboral. Por otro lado, con el tiempo que existe para hacer entrevistas, se indica que no siempre existe el momento para desarrollar esta dinámica de manera expedita, y que, en algunos casos, hay que ir hasta las casas de los alumnos para lograr la entrevista y llenado de anexos. Se sugiere recurrentemente, de que el ASL puede darse dentro de los horarios de clases.

Utilidad de instrumentos y papeleo

Tal como se señaló previamente, los tutores comprenden perfectamente las fases del componente, así como las herramientas que deben usar. No obstante, hay un descontento generalizado con el papeleo que deben realizar, específicamente llenado de anexos, con muchas páginas a escanear y subir a la web, con muchas preguntas repetidas, que no solo afecta a ellos, sino que también a los estudiantes. Es opinión común de que toda esta burocracia impuesta, no ayuda al proceso e implica una sobrecarga de trabajo importante para ellos, que impide un mejor desempeño como tutores de ASL y que da la sensación de que esta información no se usa más que para que SENCE tenga control administrativo, pero que no usa la información de manera analítica. Una sugerencia frecuente es que esta dimensión del componente pueda automatizarse y hacerse más eficiente, ya sea contando con una plataforma digital u otra manera similar. Además, se sugiere que no se repitan preguntas a los estudiantes, sobre todo en relación con llenado de datos personales, los cuales se tienen desde la entrevista cero (anexo n° 0).

*"...muchas veces los estudiantes son como "por qué preguntan esto de nuevo?"
(Tutor Apoyo Socio Laboral, Región Metropolitana).*

Además, se señala que la automatización de los datos podría traer otros beneficios relacionados a tener un mejor conocimiento de sus estudiantes.

*"...por ejemplo, el especialista en belleza, este es un poco el perfil a lo que se quieren dedicar, esas son las fortalezas, para así nosotros tener como mayor conocimiento de cómo se conforma el grupo en cuanto a lo laboral"
(Tutor Apoyo Socio Laboral, Región Metropolitana).*

*"Pasamos más tiempo escribiendo que realizando el apoyo sociolaboral. Hay anexos que no son muy claros en su desarrollo y parece que no fueran revisados. Ejemplo en el que hay que reconocer si ciertas aptitudes son algo inherente o si me cuesta mucho. Hay demasiada papelería en los anexos, esto alarga demasiado el trabajo del ASL, cuando la verdad, el trabajo más importante es verbal, en conversación con los usuarios"
(Tutor Apoyo Socio Laboral, Región Metropolitana)*

De esta dimensión se desprende que hay que evaluar la pertinencia de los anexos, en cuanto a su longitud, y de que se debe indagar en una alternativa informática que permita un traspaso de información a SENCE más expedito, y que no ponga en riesgo los plazos definidos en el diseño del componente (por ejemplo: diagnóstico dentro del 20% de fase lectiva). Por lado, parece interesante analizar las posibilidades tener una plataforma tal que ayude a los tutores (y a los OTEC en general) a poder usar los datos que ellos mismos van levantando.

ELEMENTOS COMUNES CON MÓDULOS TRANSVERSALES

A partir de las entrevistas generadas a los tutores de Apoyo Socio Laboral se identifican varias temáticas en común que se desarrollan tanto en los módulos transversales del programa como en el componente de ASL. El primero de esos temas corresponde al desarrollo de un FODA por parte de los alumnos, donde en algunos casos se plantea que éste es enseñado por parte del relator y utilizado luego en las sesiones individuales de trabajo de ASL. Sin embargo, en otros casos esa complementariedad no se genera, provocando un desconocimiento por parte del tutor en cuanto a si los alumnos conocen o no lo que es un FODA.

Un segundo elemento en común corresponde a la presentación de la Bolsa Nacional de Empleo (BNE), y la respectiva inscripción de los usuarios en esa plataforma. En este aspecto se percibe que, si bien se identifica por parte del tutor que el relator de módulos transversales presenta la BNE, no existen acciones concretas definidas que permitan utilizar las clases de tecnologías de la información para analizar por parte de los alumnos la plataforma, además de realizar su inscripción.

En tercer lugar, el curriculum, producto esencial para el proceso de formación y posterior inserción laboral de los usuarios, y por lo cual forma parte de los contenidos de los módulos transversales, y a su vez es un elemento importante sobre el cual debe trabajar el tutor. Aun cuando es relevante, no existe claridad de las actividades específicas que se deben desarrollar en complemento entre los módulos transversales y las sesiones de ASL.

"Generalmente el FODA se pasa en módulo transversal, entonces si es que no se los han pasado todavía, porque yo desconozco en ese momento si el profesor o profesora como materia ya se los presentó, tengo que hacerlo yo otra vez, reconocer la herramienta y presentársela"
(Tutor Apoyo Socio Laboral, región de Los Lagos).

"Con los relatores, fundamental con los de módulos transversales, porque hay uno de TICS donde revisan la BNE que es un producto del ASL, entonces hay que aprovechar la instancia para que ellos entiendan que esa información va a ser vista, que es una plataforma pública, que es necesario, entonces la explicación del relator es importante y se complementa con la que yo hago"
(Tutor Apoyo Socio Laboral, región de Los Lagos).

"En la generación de los curriculum, por ejemplo, para que ellos puedan escribir sus experiencias, los relatores saben que tienen que pasar esa información..."
(Tutor Apoyo Socio Laboral, región de Los Lagos).

Adicional a temas que se vinculan entre ambos espacios de trabajo, se identifica que los tutores de ASL, a partir de las conversaciones que mantienen con los alumnos van levantando temáticas que deben ser informadas a los profesores, y en sentido contrario cuando los profesores detectan algunas dificultades con algunos alumnos acuden a los tutores de ASL para solicitar colaboración en la solución de aquello. De ese modo, el componente de ASL ha surgido también como una instancia que apoya en identificar nivelaciones de contenidos que los usuarios necesitan. Si bien lo anterior no se encuentra establecido por manuales, ha surgido de forma espontánea como algo útil y necesario en el proceso de formación de los usuarios.

"Como ya esto está muy establecido y fluye no, cuando hay un quiebre en ese fluido natural ahí sí, yo hablo, o me dicen el profesor quiere conversar contigo tiene una duda, y yo hablo con ellos, a veces, también cuando tengo dudas en la entrevista personal y percibo cosas que no me cuadran o que no son coherentes a veces también he hablado con profesores para preguntarles que tal, y me confirman o descartan las hipótesis que yo puedo tener respecto de eso".

(Tutor Apoyo Socio Laboral, región de Antofagasta).

"Yo si hablo en las entrevistas de ASL percibo que los muchachos, por ejemplo, los que están en el regimiento necesitan mayor refuerzo de habilidades sociales, y no tanta presión, no tanta evaluación del tipo escolar porque ya están haciendo nivelación escolar, yo les planteo que hagan clases más lúdicas"

(Tutor Apoyo Socio Laboral, región de Antofagasta).

Considerando los relatos de los tutores, la complementariedad entre el componente de apoyo socio laboral y los módulos transversales se hace evidente, y es reforzado como algo positivo, y que entrega coherencia al programa formativo. Del mismo modo se menciona la relevancia de que exista una coordinación entre ambos espacios para que efectivamente se refuerce el trabajo, además de evitar que se repliquen actividades. A pesar de lo anterior, al no encontrarse establecido en bases de operación o manuales de programa, que los profesionales deben coordinarse, o bien de qué formas se puede establecer esa relación, queda en manos de los profesionales a cargo, dependiendo entonces de la voluntad y compromiso que éstos tengan con el proceso, además de sus competencias en el trabajo con adultos y sus conocimientos en materias de inserción laboral.

La forma de complementar ambas iniciativas varía de acuerdo con el contenido o temática, pero en general se observa que la teoría se enseña y presenta en los módulos transversales, y su aplicación y puesta en práctica, se desarrolla por medio de las sesiones de ASL. Asimismo, al acceder por medio de los módulos transversales a computadores en algunas sesiones, eso contribuye a poder desarrollar e implementar algunas actividades necesarias para potenciar las sesiones de ASL, tales como generación de curriculum, inscripción en la BNE, revisión de diversas bolsas de trabajo, entre otros. Igualmente se aprecia que al ser las sesiones grupales en el caso de los módulos transversales e individuales en ASL, se estaría profundizando en este último componente las temáticas, y por tanto reforzando los contenidos desde un aspecto que no es factible de hacer en el primer caso.

"yo siento que es un complemento, definitivamente, primero por el tiempo también de trabajo, porque los módulos transversales podemos pasar una temática en 4 horas de clases, y la primera entrevista de ASL son dos horas, entonces es diferente el trabajo que podemos hacer con ellos"

(Tutor Apoyo Socio Laboral, región de O'Higgins).

"El apoyo va mucho de la mano con los transversales, por eso quizás debería hacer algo complementario" "obviamente hay que trabajar en equipo con el profesor de los transversales, de hecho, aquí se hace, no tenemos que hacer lo mismo (...)"

(Tutor Apoyo Socio Laboral, región Metropolitana).

"generalmente los transversales van bien ligados a veces con la labor que nosotros hacemos, porque ellos le van explicando cosas que yo también en algunos anexos tenía que ver como los contratos"

*laborales...si se cruza la información y eso hace que los alumnos al momento de que yo los entreviste
tengan más claro el asunto"*
(Tutor Apoyo Socio Laboral, región de O'Higgins).

Identificando los temas en común entre el ASL y los módulos transversales, e indagando en las coordinaciones que se producen entre ambos profesionales responsables es posible apreciar que la complementariedad entre ambas instancias de formación se produce a partir de la voluntad e iniciativa de los propios tutores, o bien por definiciones y lineamientos de los coordinadores de cada proveedor de capacitación. Sin embargo, al no encontrarse predefinido se percibe en primer lugar, desconocimiento por parte de los tutores de si ciertas temáticas fueron o no abordadas en los módulos transversales, lo que genera que en algunos casos deban confirmar con los propios alumnos si conocen o no algunas herramientas. En segundo lugar, la imposibilidad de potenciar algunas acciones que puedan fortalecer la utilidad de las sesiones de ASL, como por ejemplo generar los curriculum de los usuarios de manera completa en los módulos transversales, para que después los tutores puedan trabajar en detalle sobre ese elemento y reforzar algunos aspectos de éste. Y en tercer lugar que se presentan duplicidades en algunas laborales, cuando no existe coordinación entre los dos profesionales, donde los propios tutores mencionan que hay alumnos que les declaran ya haber visto ciertos contenidos.

"...en la última parte (...) había información que yo les quería entregar, pero que el profesor ya se los había entregado, entonces me asesoré con uno de ellos para ver qué contenidos si le entrego el profesor, para yo no entregarles lo mismo, para que no redundará en la misma situación"
(Tutor Apoyo Socio Laboral, región de O'Higgins).

"Debe existir claridad de qué persona va a realizar qué cosa (...) por eso ahí es muy importante la relación entre ambos profesionales, de manera de hacer algo que sea consistente y que apunte no solo cumplir con el plan de estudios si no que sea un aporte"
(Tutor Apoyo Socio Laboral, región de Valparaíso).

COORDINACIÓN CON OTROS PROFESIONALES

Se aprecian diversas formas de coordinación del tutor de ASL con los otros profesionales del proveedor de capacitación, así como también diferentes intensidades de esa coordinación. En los mejores casos las instituciones arman equipos de trabajo con el objetivo de vincular laboralmente a los usuarios, donde participan desde profesores, a los gestores laborales y el tutor de ASL, permitiendo integrar el rol y trabajo de cada uno de ellos con un propósito claro y común. Este nivel de coordinación es el destacado y donde se observa que el trabajo del tutor se potencia de mejor forma. Sin embargo, solo se observa en el trabajo de tutores que trabajan en instituciones de capacitación estables, que cuentan con un nivel de cobertura considerable en el año, y que llevan varios años ejecutando programas de oficios.

Un segundo tipo de coordinación que se lleva a cabo corresponde a informaciones que los tutores deben entregar a los coordinadores de las instituciones, donde son estos últimos quienes se encargan de transmitir a los profesionales respectivos, pudiendo ser información en particular de algún alumno, con la finalidad de reforzar algún contenido, o bien solucionar temas de inasistencia, y en otros casos la información final del proceso de ASL con el objetivo de que ésta sea informada y entregada a los gestores laborales en caso de existir. Este tipo de comunicación no es el óptimo debido a que puede generar procesos poco eficientes, producto que existe un tercero que debe traspasar la información, no asegurando que sea entregado en los tiempos oportunos, y a que limita la generación de espacios de trabajo conjuntos entre profesionales.

El tercer mecanismo de coordinación está sujeto a las propias iniciativas y necesidades particulares que tengan los tutores de ASL, por lo que no es algo que tengan establecido ni como parte de las instrucciones del programa y tampoco como parte de los lineamientos o instrucciones de los coordinadores de los proveedores de capacitación. En este sentido, es un vínculo que puede ser muy volátil. Sumado a este mecanismo se observan los casos de nula coordinación entre los tutores y el resto de los profesionales del instituto de capacitación, donde cada uno realiza su trabajo y aplica lo establecido por manuales, sin identificar la necesidad e importancia de trabajar de forma conjunta. Estos dos mecanismos mencionados suman la gran mayoría de las entrevistas realizadas en este estudio, lo que permite detectar un gran nudo crítico a resolver.

"Lo que nos ocurre a nosotros es que, nosotros realizamos reuniones de trabajo previas al inicio de cada curso ya, que es parte de la forma de ejecutar el programa nosotros (...)a estas reuniones asisten todos los relatores, teóricos y de los transversales también, también asisto yo como tutor sociolaboral, entonces la comunicación que nosotros tenemos es super fluida y directa (...) tenemos la oportunidad de coordinar todos los detalles"

(Tutor Apoyo Socio Laboral, región de Valparaíso).

"A veces cuando son casos puntuales, quiero preguntar cómo has visto tu este alumno que te parece esta persona, porque viene o no viene, cuando faltan, me dicen que hable con ellos e indago yo y después hablo con los profesores para que aborden alguna particularidad del caso"

(Tutor Apoyo Socio Laboral, región de Antofagasta).

"mmm, no, con la profesora a veces, si algún alumno faltaba dos veces a la semana, ella me decía Kathy veámoslo"

(Tutor Apoyo Socio Laboral, región de O`Higgins).

Las coordinaciones mencionadas anteriormente se llevan a cabo con tres actores al interior de las instituciones de capacitación, en primer lugar con los profesores para ver situaciones específicas de los alumnos (resultados de las clases, dificultades personales inasistencias, entre otras), para coordinar algunas temáticas o materias en común, en segundo lugar con él o la coordinadora del instituto, con quien en su mayoría se coordinan para revisar la planificación del trabajo que deben desarrollar, revisar horarios, y en otros casos entrega de información, y en tercer y último lugar, con los gestores laborales, con quienes se deben vincular para traspasar la información levantada y trabajada con los alumnos en cada una de las sesiones de apoyo socio laboral. Esta última coordinación es una de las más relevante para que el trabajo del componente en cuestión sea lo más efectivo posible, además de pertinente y útil para el alumno, sin embargo, se aprecia que, en la mayoría de los casos, no existe un procedimiento establecido de trabajo conjunto entre ambos profesionales, que asegure el desarrollo de un proceso de preparación e inserción laboral óptimo.

"ahora ver yo que materia pasa, qué contenidos, no, ahí no me involucro, otra persona ve ese tema".
(Tutor Apoyo Socio Laboral, región de O`Higgins).

"Tiene que ser un trabajo en equipo, no puede trabajar solo el gestor y el ASL por otro lado".
(Tutor Apoyo Socio Laboral, región de Antofagasta).

"Nos juntábamos días previos, nos reuníamos íbamos juntas a empresas, juntas a entrevistas, en algunas solo llegaba yo a buscar la empresa y me decían que si había colocación entonces ahí interveníamos las dos..."
(Tutor Apoyo Socio Laboral, región de O`Higgins).

Aun cuando los mecanismos de coordinación no se encuentran establecidos, lo que genera una gran diversidad de formas de llevarlo a cabo, y en algunos casos la inexistencia de comunicación entre profesionales que intervienen en la formación de los alumnos, se aprecia que la mayoría de los tutores de ASL relevan la necesidad e importancia de encontrarse en una coordinación permanente con los actores mencionados anteriormente, y como eso entrega mejores resultados finales para el desarrollo del componente.

"El vínculo profesional entre facilitadores y apoyo sociolaboral es crucial, creo que sería también una buena práctica incorporar reuniones recíprocas, por ejemplo, una reunión semanal en que se aborde cada caso, entonces siento que el tutor sociolaboral y el facilitador sean concebidos como una dupla yo creo que sería genial, o sea que ambos tienen el mismo valor y el mismo peso".
(Tutor Apoyo Socio Laboral, región de Valparaíso).

ASISTENCIA TÉCNICA DE SENCE

En cuanto al apoyo técnico y la inducción que realiza SENCE para el desarrollo del componente de ASL, se identifican diversas opiniones, desde quienes señalan que recibieron capacitación y se sienten preparados para ejercer como tutores gracias a ella, pasando por quienes recibieron capacitación pero que sin embargo fue insuficiente, mientras que existe también quienes señalan que no recibieron capacitación por parte de SENCE pero si de su OTEC o fundación, u otros que definitivamente no accedieron a ningún tipo de capacitación previo a su desempeño como tutor ASL.

De cualquier forma, y según lo levantado en terreno, la inducción y capacitación por parte de SENCE es absolutamente necesaria para un desarrollo óptimo del componente de Apoyo Socio Laboral. Se percibe que ha existido bastante capacitación por parte del servicio, e incluso se relevan bastantes experiencias exitosas en las direcciones regionales, donde los tutores incluso reconocen sin dificultad a quienes ejercen las capacitaciones o bien quienes siempre están disponibles en caso de dudas o problemáticas durante su labor como apoyo.

"Entrevistador 1: ¿Qué tipo de capacitaciones son las que reciben para prepararse como tutores?"

Tutor: Se nos enseña a hacer las entrevistas, como trabajar directamente con las personas que participan de los programas, cómo organizar los tiempos con ellos, cómo llevar a cabo las sesiones, cuánto deben durar"

(Tutor Apoyo Socio Laboral, región de Los Lagos).

"El apoyo me parece suficiente, las resoluciones que nos entregan a nosotros son entendibles...están explicadas de buena forma y en el libro también, está todo claro"

(Tutor Apoyo Socio Laboral, región de O'Higgins).

Sin embargo, independiente a lo señalado previamente, se debe profundizar la capacitación que se está realizando, esto ya que se observan diversos nudos críticos, dentro de los cuáles, por ejemplo, se señaló varias veces que los tutores de apoyo sociolaboral, quienes en su mayoría correspondían a trabajadores sociales, no cuentan con los conocimientos técnicos, que por ejemplo si posee un psicólogo, para poder aplicar test psicológicos y proceder posteriormente al análisis de sus resultados, o, por ejemplo, ocurre también, y como fue visto en los primeros apartados de este estudio, que no todos los tutores de apoyo laboral comprenden la importancia del componente propiamente tal, o su propósito, previo a comenzar a desempeñar su labor y por ende no son capaces de ejecutarlo de manera adecuada. Otro punto que se visualiza como crítico en la capacitación, es la falta de inducción respecto a cuál es el resultado esperado del rol del tutor de ASL, lo que se vincula fuertemente con la falta de inducción respecto al propósito propiamente tal del mismo.

"...por ejemplo: test psicológico...yo no sé mucho de los test...pero no sabía para que eran...cuando los usuarios me preguntaban, la respuesta era: esto va a arrojar un resultado sobre su personalidad" pero falta una respuesta más técnica"

(Tutor Apoyo Socio Laboral, región O'Higgins).

Finalmente, si bien la capacitación en SENCE existe, no está llegando a todos los tutores de ASL previo a que comiencen a desempeñar su labor, por lo que hay muchos de ellos que inician el proceso y trabajo con los usuarios sin ningún tipo de apoyo o conocimiento específico para trabajar como tal, con las exigencias y pautas establecidas por el servicio.

"Nunca hemos tenido una reunión técnica con SENCE, no se ha generado el espacio, no sé si la institución tiene que generarlo o SENCE tiene que invitarnos, pero yo no he tenido ninguna sesión con SENCE"
(Tutor Apoyo Socio Laboral, región Metropolitana).

"Hace mucha falta que los tutores y los formadores, en este caso los facilitadores, tengan que tener una capacitación por parte del SENCE, o sea muchos de ellos llegan y hacen una tutoría o llegan y hacen clases, no existe una formación previa antes (...) No hay ese espacio para que nos entreguen alguna herramienta".
(Tutor Apoyo Socio Laboral, región Metropolitana).

CONCLUSIONES

Propósito

Existen diversas perspectivas respecto a cuál es el propósito del componente, un primer grupo se caracteriza por ser aquellos que comprenden que el propósito es el acompañamiento del usuario de una manera integral, abarcando todos los ámbitos de su vida, y generando competencias en ellos mismos para enfrentarse al mercado laboral futuro, un segundo grupo, comprende el propósito del acompañamiento de la misma forma que el primer grupo, sin embargo, por falta de competencias o vocación, realiza un acompañamiento más bien práctico, orientándose poco a las particularidades y necesidades de cada individuo, no fomentando el crecimiento personal de éstos, y finalmente un tercer grupo que no comprende el propósito del componente, sino que más bien, aplica los anexos establecidos por el servicio, para cumplir a cabalidad con la función.

Desde la perspectiva de SENCE, y para el cumplimiento de los objetivos para los cuales fue desarrollado este componente, se debe trabajar para contar solo con aquellos profesionales que pertenecen al primer grupo, e incluso se puede instruir a los del segundo grupo para que encuentren el sentido del proceso de apoyo sociolaboral, sin embargo, esto dependerá fuertemente de la calidad de los profesionales, para lo cual se debe apuntar a hacer mejores procesos de selección de ellos, y también de la inducción que el mismo servicio esté haciendo para relevar la importancia de este acompañamiento en los programas de capacitación.

Metodología

Se observa de los entrevistados, una suficiente comprensión de las fases del componente de apoyo socio laboral, así como de los insumos que deben usar para la elaboración de entrevistas (anexos). En general, todos se rigen por los lineamientos de SENCE, y no hay casos evidentes donde los tutores no cumplan con las etapas mínimas definidas para ejecutar el componente.

Sin embargo, en cuanto a las estrategias de entrevista, sí se aprecian diferencias entre ellos, sobre todo en cuanto a la opinión que éstos tienen sobre la directriz de que estas sean individuales. Si bien la mayoría cree que el diálogo es más fluido de manera individual, también se piensa que en ciertos momentos se deberían insertar dinámicas grupales, que propicien el conocimiento entre alumnos.

Respecto de la duración, hay relativo consenso en que el tiempo está bien para cumplir con las labores de ASL durante todo el proceso, pero se concluye que sería apropiado tener más tiempo de apoyo, posterior al término del curso, para ayudar en la inserción laboral del estudiante y hacer seguimiento. Se enfatiza, además, que los tiempos para reunirse con alumnos son acotados, dado que se realizan fuera de horario de clases, lo que impone una dificultad adicional para lograr las entrevistas.

Finalmente, en relación con los instrumentos, no hay críticas sustantivas al contenido de éstos, si no que más bien a su formato y extensión de papel. Se identifica como una piedra tope por parte de tutores para su correcto desempeño de la labor, dado que se pierde mucho tiempo en labores administrativas.

Elementos comunes con los módulos transversales

Existe un evidente complemento entre los módulos transversales y el componente de apoyo socio laboral, donde se identifican acciones concretas que permiten potenciar el trabajo de ambos. Sin embargo, lo anterior queda supeditado a la coordinación que pueda existir entre ambos profesionales, y a la iniciativa y voluntad que exista en los mismos de llevarlo a cabo. Por tanto, el riesgo de duplicidad es bastante grande.

Coordinación con otros profesionales

No se observan mecanismos de coordinación definidos, por lo que se presenta una diversidad de formas de comunicación entre los tutores de ASL con los otros profesionales de los proveedores de capacitación.

En su mayoría las coordinaciones que llevan a cabo los tutores de ASL se producen por iniciativas propias, por lo que depende totalmente de la relevancia que ellos le entreguen al trabajo con otros profesionales y al efecto que puede tener en la formación de los alumnos.

Asistencia técnica

Se percibe que SENCE se encuentra realizando capacitación e inducciones a los tutores de ASL para un desarrollo óptimo del componente, sin embargo, éstas requieren mayor frecuencia, involucramiento de un mayor número de profesionales capacitados, ya que existe varios de quienes están trabajando que no fueron capacitados, mayor profundidad en los temas a tratar y en los instrumentos propiamente tal, además de ser muy relevante intensificar la capacitación e inducción respecto a la importancia del componente propiamente tal y su real propósito para el éxito de la capacitación de los usuarios.

RECOMENDACIONES

- ✓ Fortalecer los procesos de selección de los profesionales de ASL, indagar en vocación y experiencia en trato con personas vulnerables y desarrollo de competencias y habilidades transversales.
- ✓ Fortalecer la inducción por parte de SENCE de modo que los profesionales tengan claro realmente cuál es el propósito de la ejecución de este componente y relevar la importancia que tiene el mismo para el desarrollo de los usuarios posterior al paso por los cursos de capacitación y próximos a su inserción laboral.
- ✓ Simplificar los documentos de lineamientos para los profesionales ASL (guías operativas), éstos deben ser más cortos, para asegurar la lectura por parte de los tutores, y más directos en su mensaje, ya que, al ser ambiguos, no necesariamente queda claro el mensaje que se quiere entregar a los tutores para la gestión de su labor.
- ✓ Evaluar cómo insertar el componente de ASL al horario regular de clases para así hacer más eficiente el proceso, esto considerando que, dentro de las principales problemáticas levantadas en el estudio, se encuentra la dificultad para lograr la convocatoria de los usuarios debido a que estas sesiones se realizan fuera del horario de clases y sin cobertura de los subsidios asociados.
- ✓ Generar una revisión exhaustiva de los anexos que aplican los tutores de apoyo socio laboral. En este aspecto se deben revisar desde faltas de ortografía, errores de redacción, hasta preguntas o información que es reiterativa o poco pertinente.
- ✓ Se sugiere incorporar dinámicas grupales para fortalecer el trabajo en equipo y la retroalimentación entre los usuarios, estas podrían traer buenos resultados en la cohesión de los alumnos, permitiendo la sociabilización de sus problemas. Charlas de experiencias de ex usuarios, salidas a empresas o dinámicas en las que expongan parte de sus proyectos ocupacionales podrían ser algunos ejemplos.
- ✓ Se debe generar un cierre y conclusión del proceso de Apoyo Socio Laboral, no en términos administrativos, sino más bien de trabajo con los usuarios, donde se retroalimente a éstos respecto a su proceso.
- ✓ Evaluar la digitalización de la documentación requerida para el desarrollo del componente, de tal forma que se optimicen los tiempos del tutor en el trabajo con el usuario.
- ✓ Establecer mecanismos de coordinación que se deben llevar a cabo entre el tutor de apoyo social laboral y el resto de los profesionales involucrados en el proceso formativo de los alumnos. Asimismo, es necesario detallar con qué actores se deben generar estas coordinaciones, siendo esencial la coordinación con los profesores de los módulos transversales y con los gestores laborales.
- ✓ Establecer por manual que se debe generar un espacio de coordinación entre el tutor de apoyo socio laboral con el relator de los módulos transversales, mencionando los contenidos y temáticas en concreto que se encuentran vinculados, y cómo se abordarán de forma conjunta para potenciar el proceso formativo de los usuarios.
- ✓ Diseñar una metodología de trabajo y coordinación entre el tutor de apoyo socio laboral y el intermediador laboral o gestor de empleo, de manera de asegurar un correcto traspaso de información para el posterior desenlace laboral de los usuarios. Es importante, además, que el intermediador conozca y trabaje con los usuarios desde el comienzo de la fase lectiva

de los cursos, incorporándose en las dinámicas grupales, por ejemplo, de modo de generar vínculos de confianza que permitan potenciar la inserción laboral.

- ✓ Perfeccionar e intensificar la capacitación e inducción que realiza SENCE a los tutores de ASL. Capacitar de manera más profunda en el uso de instrumentos técnicos (como por ejemplo test psicológicos), y en el propósito e importancia del componente propiamente tal.
- ✓ Generar encuentros de profesionales de apoyo socio laboral, una o dos veces al año, que permita compartir experiencias y retroalimentar el trabajo realizado.

ANEXOS

ANEXO N°1 - PAUTA DE ENTREVISTA A TUTORES DE APOYO SOCIO LABORAL

Caracterización:

- Nombre:
 - Nombre y tipo de proveedor para el que trabaja:
 - Sexo:
 - Edad:
 - Profesión:
1. ¿Podría describirme el trabajo realizado con los usuarios en su rol de tutor de apoyo sociolaboral? ¿Cómo evaluaría la gestión realizada con los usuarios? ¿En qué aporta al desarrollo laboral futuro y permanencia en el programa de éstos? ¿Cómo describiría el perfil de éstos al llegar a la primera sesión de ASL?
 2. El proceso descrito previamente, ¿Se realiza en grupo o de manera individual?
En caso de ser realizado de manera grupal, ¿Por qué se desarrolló de esta forma? ¿Hubiese preferido compartir de forma individual con los usuarios? ¿En qué podría haberse diferenciado el proceso en caso de ser de manera individual? Indagar en ventajas y desventajas de cada una de las modalidades.
En caso de ser realizado de manera individual, ¿Por qué se desarrolló de esta forma?, ¿Hubiese preferido tener de forma grupal este encuentro con los usuarios? ¿Tuvo algún beneficio especial el haberlo desarrollado de forma individual? Indagar en ventajas y desventajas de cada una de las modalidades.
 3. ¿Se duplicó en algún sentido el trabajo realizado como tutor ASL y los aspectos entregados por el curso en los módulos transversales? **En caso de que se repitieran**, ¿esto les permite reforzar los contenidos o se convierte en un obstáculo para el aprendizaje? ¿De qué manera se complementan ambas actividades?
 4. En cuanto a la duración del trabajo como tutor de apoyo sociolaboral, ¿le pareció que tuvo la duración suficiente?, este se realizaba en horario de clases o en otro momento? ¿Le pareció oportuno? ¿Era flexible el horario de trabajo? ¿Este apoyo continuó posterior al curso? **En caso de que no haya continuado**, ¿le parece que habría sido necesario un apoyo posterior al desarrollo del curso?
 5. ¿Recibió apoyo u orientación por parte de SENCE o del OTEC correspondiente, para preparar las actividades a realizar como tutor? ¿El ejecutor le entregó su apoyo para que el componente ASL se ejecutara de buena forma? ¿Tenía claro el objetivo de la labor como apoyo sociolaboral? ¿Considera que los INSTRUMENTOS (Pauta entrevista, fichas, otros) de Apoyo Socio Laboral le fueron útiles para realizar cada una de las fases (Diagnóstico, Orientación y Proyecto Ocupacional)?

6. ¿Conoce la figura del intermediador laboral?

En caso de que reconozca al intermediador, ¿El intermediador le solicitó información relativa a los usuarios? ¿Pudieron realizar una gestión en conjunto para insertar laboralmente a los usuarios del programa? ¿Cómo describiría esa gestión conjunta? ¿Fue provechoso para la inserción laboral de los usuarios? ¿Qué mejoraría de este trabajo en conjunto?

En caso de que no reconozca al intermediador, ¿Le parece que sería bueno trabajar con un apoyo mayormente vinculado a las empresas para insertar laboralmente a los usuarios del programa? ¿Cómo debiese darse esa gestión conjunta? ¿De qué forma sería provechoso para la inserción laboral de los usuarios?

7. Para finalizar, ¿cuál considera que son, a su criterio, las principales fortalezas y debilidades del Apoyo Sociolaboral? ¿Qué le mejoraría al componente?